不得参与医疗操作 不应提供医疗建议 不能调整用药方案

看病找陪诊，首个国家标准来了

陪同人员不应开展以下服务：检查结果判读；参与医疗操作；提供医疗建议……近日，国家市场监督管理总局、国家标准化管理委员会联合发布《社会化陪同就医服务 基本要求》，作为陪诊行业的首个国标，它将于11月1日起正式落地。

这是陪同就医服务领域首项国家标准。陪同就医服务人员需要满足哪些要求，可以提供哪些服务？一起来看——

——【要点】——

谁能提供社会化陪同就医服务

标准明确将服务提供者限定为“机构”，区别于志愿服务。

服务提供者：通过提供社会化陪同就医服务获取收益的机构。

服务对象：因行动、认知、地域差异等原因导致的就医不便者，或追求更好就医体验的个人。

陪同就医服务人员：直接为服务对象提供社会化陪同就医服务的人员。

陪同就医服务人员有哪些要求

应满足以下基本要求——

遵守医疗机构规章制度，不扰乱诊疗秩序，不误导服务对象，不干预医务人员的专业决策；

参加岗前培训并考核通过；

定期参加专项培训；

持有效期内的健康证明。

应具备以下职业道德和职业素养——

具备同理心和人文关怀，能主动关怀服务对象身心状态；

尊重服务对象的自主选择权、决策权、个人习惯和民族习俗；

良好的责任心意识和守时观念；

心理素质好，善于自我调节情绪；

保护患者信息和隐私。

应掌握以下专业知识——

医疗场景常识：挂号流程、医院和科室布局、终端服务设备使用方法等。

基本安全知识：医院应急疏散路线、常见突发意外（如摔倒、晕厥）的应对。

其他满足陪同就医服务正常开展的专业知识。

应具备以下职业能力——

就医安排能力：就诊信息的梳理、就诊流程的安排等。

协调与沟通能力：协助医患沟通、就诊信息的记录和转达等。

情感支持能力：陪伴、倾听、回应、安抚等支持。

陪同就医可以提供哪些服务

应在服务对象或其法定监护人同意的前提下开展以下活动——

领取预约号；

代买或代取基础医疗用品：轮椅、陪护床、一次性口罩等。

引导服务对象至指定科室、检查室或治疗区域；

预约检查、做检查准备；

样本送检；

领取药物和检查结果，必要时代发快递；

记录医嘱；

代取、复印病历、诊断证明等医疗文书；

办理出入院手续；

办理缴费；

生活辅助：预定交通工具、餐饮，临时保管物品等。

情感支持。

陪同人员不得提供哪些服务

陪同人员不应开展以下服务——

检查结果判读；

参与医疗操作；

提供医疗建议；

代替服务对象或家属选择或同意治疗方案；

调整用药方案；

关键医疗信息的隐瞒、篡改和选择性传递；

签署具有法律效力的医疗文书。

——【相关】——

全国多地已先行探索地方规范

北京——今年4月，北京市卫健委联合市场监管局发布《陪诊服务规范（试行）》，明确要求：陪诊服务机构需在商务部门备案，从业人员需通过专业培训并取得“陪诊顾问”证书；陪诊服务必须签订正式合同。

上海——2025年，上海市民政局发布《上海市老年人助医陪诊服务试点方案》，通过统一培训大纲、设立专项职业能力考核、出台团体标准、发放从业补贴等举措推动行业职业化。

湖南——2025年，湖南省出台《助医陪诊服务规范》团体标准，从陪诊员资质到服务细节都划定了明确的“专业标尺”。

成都——成都市搭建陪诊专项职业能力考核体系，参加“成都市陪诊服务专项职业能力标准化考试”合格者可获得人社部门颁发的《陪诊服务专项职业能力证书》。

——【解读】——

为民生服务建立制度标尺

从民间自发跑腿代办，到拥有国家级制度规范，这份标准的出台，回应社会现实需求，厘清行业权责边界，为民生助医服务的良性发展筑牢制度根基。

人口老龄化加剧、人口跨区域流动频繁、医院诊疗体系日趋精细复杂，多重社会现实催生了陪诊服务的市场需求。

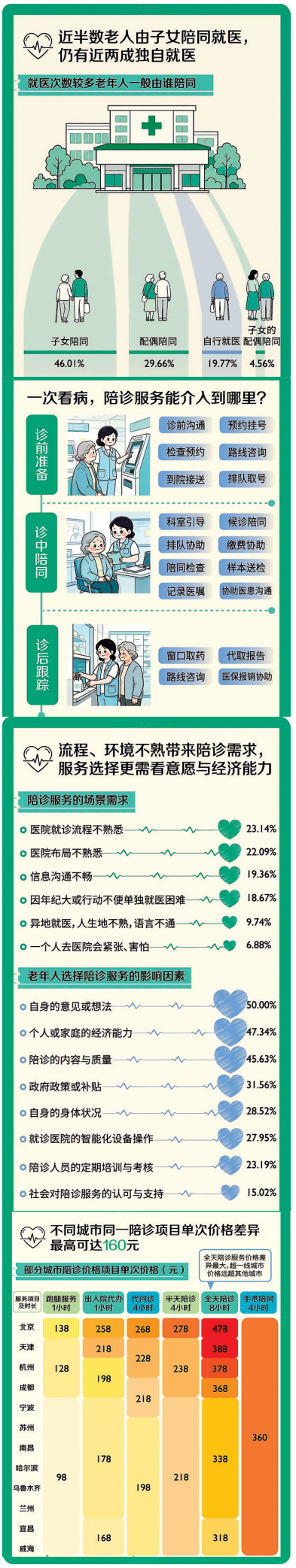
旺盛的市场需求背后，行业野蛮生长的弊端也随之显现。很长一段时间，陪诊行业缺少全国统一制度约束，“什么是陪诊、陪诊可以做什么、出事之后谁担责”，这些核心问题始终没有清晰答案。与此同时，病历、影像报告等属于患者高度敏感的个人健康信息，隐私泄漏风险也时常存在，一旦出现材料遗失、突发意外，消费者维权举证艰难，权责划分模糊不清，不少群众找陪诊如同“开盲盒”，既渴望获得便民服务，又满心顾虑权益受损。

此次出台的国家标准，价值在于划清边界、立明规矩。标准清晰区分社会化商业陪诊与医院公益导诊、志愿助医之间的不同定位，明确陪诊属于辅助性就医服务，绝非医疗行为本身。通过正面清单划定陪诊服务合理范畴，把挂号、带路、取药、记录医嘱、办手续等便民内容纳入服务范围；同时设置负面红线，严禁陪诊人员判读检查结果、提供医疗建议、代替选择治疗方案等，从根源上规避服务越界带来的医疗风险。

审视这份国标，它不只是一个行业的行为手册，更是社会治理与时俱进的生动缩影。随着社会结构不断变化，大量新兴民生服务不断涌现，社会化陪诊便是时代催生出来的新业态。新业态往往先由市场自发生长，再依靠制度规范校准方向。公共医疗资源很难覆盖每一个家庭个性化就医诉求，社会化陪诊作为有益补充，可以缓解现实民生难题，但市场自由生长不能等同于无序放任。

国标落地之后，期待行业以此为起点，让机构守底线、监管有抓手、群众得安心，让陪诊回归便民助医的初心，真正成为老年人、异地就医者等群体看病路上可靠的帮手，让制度温度流淌在群众就医的细微场景之中。

综合新华社、央视、《消费日报》报道



图据《消费日报》